



Ranonkel Wonen

Kwaliteitskader 2021

Bestemd voor Ranonkel bij Thuis.

Versie: 4.0

Februari 2021

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding en verantwoording .....</b>	<b>3</b>
Doelstelling van het beleid .....	3
Scope van het beleid .....	3
Organisatie.....	4
Verantwoordelijkheden.....	4
Beoordeling van de uitvoering van het beleid.....	4
<b>Kwaliteitsbeleid .....</b>	<b>5</b>
Inleiding.....	5
Wet –en regelgeving .....	5
Belang van Ranonkel Wonen.....	5
Belangen van de zorgvrager .....	5
Context analyse .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
PLAN-DO-CHECK-ACT: het primaire proces binnen het kwaliteitsbeleid .....	6
<b>De 4 bouwstenen zoals gebruikt in de opbouw van het kwaliteitskader.....</b>	<b>8</b>
<b>Bouwsteen 1, Zorgproces rondom de individuele zorgvrager.....</b>	<b>8</b>
<b>Bouwsteen 2, Onderzoek naar de ervaringen van de zorgvragers.....</b>	<b>10</b>
<b>Bouwsteen 3, Zelfreflectie in teams.....</b>	<b>10</b>
<b>Bouwsteen 4, Kwaliteitsrapport en visitatie.....</b>	<b>11</b>

## Inleiding en verantwoording

Het kwaliteitskader GZ is een onderdeel van het beleid binnen Ranonkel Wonen ten aanzien van kwaliteit van de ambulante zorg. Door middel van het eigen kwaliteitskader wil Ranonkel de kwaliteitszorg voor de zorgvragers kunnen waarborgen. Dit kader begint met een verantwoording van het gedachtegoed van Ranonkel Wonen, het kwaliteitsbeleid en daarna een uitwerking van dit beleid in de bouwstenen zoals gebruikt worden door de VGN.

### Visie

Het functioneren van zorgvragers kan ernstig beperkt worden door een negatief stigma, zowel vanuit de maatschappij als door zelfstigmatisering. Dit belemmert het functioneren in het heden maar dit remt ook potentiële nieuwe ontwikkelingen.

### Missie

Ranonkel wil zorgvragers met Niet Aangeboren Hersenletsel en aanverwante neurologische aandoeningen zo optimaal mogelijk laten functioneren waarbij zij zichzelf niet alleen ervaren als mensen met een beperking maar als een geheel aan mogelijkheden en kansen. Wij als Ranonkel zien het als onze taak om dit proces van het vergroten van de zelfeffectiviteit opgang te brengen, te stimuleren en begeleiden. Vanuit deze optiek geven wij onze zorgprocessen vorm. Zelfeffectiviteit en zelfbeslissing zijn kernpunten. Wij ondersteunen deze zaken met gerichte begeleiding, vragen, ondersteuning en interventies.

### Doelstelling van het beleid

Het doel van Ranonkel is om de kwaliteit van het bestaan van onze zorgvragers te vergroten en hun meer eigen regie te geven. Ranonkel wil zich verder ontwikkelen als een lerende organisatie gericht op verbetering van de door ons geleverde zorg. Het kwaliteitskader zal zowel richting geven aan het door Ranonkel te voeren beleid. Het kwaliteitskader geeft duidelijkheid naar de zorgvragers toe over wat zij van onze zorg en ondersteuning kunnen verwachten en laat ook zien hoe zij hierin medezeggenschap hebben. Verder is hierin ook beschreven hoe kwaliteit van zorg controleerbaar gemaakt is en gecontroleerd wordt.

### Scope van het beleid

Dit beleid is van toepassing op het gehele beleidsplan ten aanzien van de ambulante zorg geleverd door Ranonkel bij je Thuis, als onderdeel van Ranonkel Wonen. (In de verdere tekst te benoemen als Ranonkel)

## Organisatie

### Verantwoordelijkheden

1. Met betrekking tot het beleid worden de volgende functionarissen onderkend:
  - Directie Ranonkel Wonen
  - Zorgverleners, op dit moment alleen de heer J.P.J. Roggekamp.
2. Eigenaar, verder te noemen, directie van Ranonkel Wonen keurt het beleid formeel goed en draagt zorg voor de naleving van het beleid in de organisatie. (*Beleidsbepaling*)
3. De zorgverleners, zijn uitvoerend en daarmee verantwoordelijk voor een correcte naleving van het beleid door hun team. (*Beleidsuitvoering*)
4. Directie van Ranonkel Wonen is verantwoordelijk voor de controle op het beleid en een controle op een juiste uitvoering van het beleid door de zorgverleners. (*Beleidscontrole*)

	Directie Ranonkel Wonen	Zorgverleners
Beleidsvoorbereiding		<b>X</b>
Beleidsbepaling	<b>X</b>	
Coördinatie		<b>X</b>
Beleidsinrichting	<b>X</b>	
Beleidsuitvoering		<b>X</b>
Beleidscontrole	<b>X</b>	

### Beoordeling van de uitvoering van het beleid

1. De uitvoering van het beleid wordt periodiek beoordeeld onder aansturing van Ranonkel Wonen. Het initiatief voor de uitvoering van de controles ligt bij de directie. Dit zal uitgevoerd worden door de bestuurder.
2. De controle dient periodiek te worden ingepland met een maximale termijn van 6 maanden.
3. Beoordeling vindt plaats op de volgende punten/onderdelen:
  - Of het beleid in overeenstemming is met de wet- en regelgeving.
  - Of de organisatie in voldoende mate het beleid naleeft.
  - Of het beleid passend en sluitend is voor de werkzaamheden zoals uitgevoerd worden door de zorgverleners.

---

Ranonkel bij je Thuis.

Februari 2021

Kwaliteitskader 4.0

## Kwaliteitsbeleid

### Inleiding

Verskillende belangen spelen een rol bij het vormen van dit beleid. Hiernavolgend zijn de belangrijkste groepen belanghebbenden weergegeven:

### Wet –en regelgeving

Ranonkel is een in de zorgmarkt opererende aanbieder. Dat betekent dat alle wettelijke verplichtingen en kaders die door diverse overheden worden opgesteld, van invloed zijn op de manier waarop Ranonkel de zorg inhoudelijk en procesmatig vormgeeft.

Bij het bepalen welke factoren op welk niveau van invloed zijn, op welke manier en in welke mate, moet Ranonkel uiteindelijk koers mede laten bepalen door de samenhang met de andere belangen. Hierbij maakt Ranonkel Wonen gebruik van de kennis van en samenwerking met Kenniz en de BVKZ.

### Belang van Ranonkel

Ranonkel bewaakt de kwaliteit van de zorgverlening continue en bevordert deze door het gebruik van evaluaties en reflecties door het team binnen Ranonkel. Als zorgaanbieder wil Ranonkel op langere termijn een constant zich verbeterende kwaliteit kunnen blijven bieden. Met behulp van dit beleid kan Ranonkel het huidige zorgaanbod laten aansluiten op wat nodig is binnen de zorgmarkt en de decentralisatie/transformatie van de zorg. Hierbij draait natuurlijk alles om het leveren van kwalitatief goede zorg.

Daarvoor geldt dat een aantal facetten van de organisatie mee moeten veranderen met de veranderende omstandigheden in de maatschappij. Het is in het belang van de “veranderende organisatie”, om met behulp van een adequaat kwaliteitsbeleid het tempo van verandering kan worden bijgehouden door de interne processen.

### Belangen van de zorgvrager

Alle processen zijn erop gericht om de uiteindelijke inhoudelijke zorg van de zorgvrager zo optimaal mogelijk vorm te geven. Bij iedere afweging van aanpassing van het beleidsplan en de onderliggende documenten dient altijd te worden afgewogen of de aanpassing uiteindelijk het belang van de zorgvrager waarborgt.

## PLAN-DO-CHECK-ACT: het primaire proces binnen het kwaliteitsbeleid

Om de kwaliteit te bevorderen heeft Ranonkel ervoor gekozen de PDCA-cyclus te gebruiken zodat elke zorgverlener op deze manier in staat is om zijn eigen werkwijze te beoordelen en te verbeteren. Deze methode is een onderdeel van de bouwstenen zoals door de VGN wordt toegepast. Daarbij is gebleken dat de handelingen van de zorgverlener een deelproces vormen van het hoger gelegen proces. De directie van Ranonkel doet de analyse over de hoger gelegen processen.

De vier activiteiten binnen de PDCA-cyclus zijn:



**PLAN:** Kijk naar huidige werkzaamheden en ontwerp een plan voor de verbetering van deze werkzaamheden. Stel voor deze verbetering doelstellingen vast.

**DO:** Voer de geplande verbetering uit.

**CHECK:** Meet het resultaat van de verbetering en vergelijk deze met de oorspronkelijke situatie en toets deze aan de vastgestelde doelstellingen.

**ACT:** Bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten bij CHECK.

Ranonkel heeft bepaald dat binnen ieder kalenderjaar een aantal fasen doorlopen worden die samenhangen met de cyclus. Door de cyclus op deze manier te koppelen aan een kalenderjaar, kunnen de termijnen (Q-data) per fase van de cyclus ook makkelijker worden vastgelegd binnen het de algemene bedrijfsprocessen (horizontaal).

Daarnaast kunnen de termijnen gekoppeld worden aan processen die lager in de organisatievorm moeten krijgen, zoals bijvoorbeeld zorgvragers-raadpleging, zorgverleners-raadpleging en beoordelingsgesprekken als ook de zorgverleners-vertegenwoordiging. (Verticaal).

Één van de belangrijkste redenen voor deze koppeling is het kunnen uitdragen van de eenduidige aanpak naar alle zorgverleners en zorgvragers. Omdat iedereen werkt met behulp van een kalenderjaar, kunnen alle betrokkenen automatisch de verschillende fasen herkennen

---

Ranonkel bij je Thuis.

Februari 2021

Kwaliteitskader 4.0

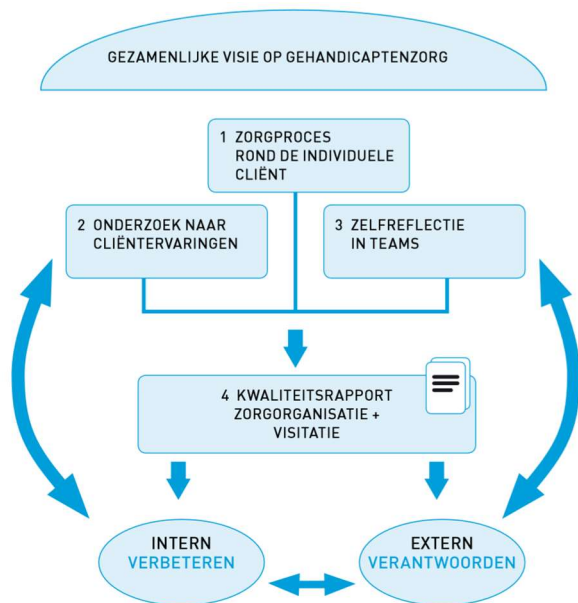
in de structuur die bij de diverse overlegmomenten wordt gehanteerd en de acties die binnen een jaar zijn vastgelegd.

De koppeling aan de cyclus ziet er globaal als volgt uit:

Gehele jaar	DOEN/ Do Uitvoeren van processen in alle lagen van de organisatie
Juli – Augustus (Q2)	CONTROLLEREN/ Check Informatieverzamelen over het verloop van de processen
Augustus – Oktober (Q3)	BIJSTELLEN/ Act Bepalen welke facetten van de processen en het samenhangende beleid moeten worden aangepast om verbetering tot stand te brengen
Oktober – December (Q4)	ONTWERPEN/ Plan Vastleggen van de verbeteringen, acties en plan van aanpak voor het nieuwe jaar
1-1-2022 (Q1)	IMPLEMENTATIE/ Plan Implementatie van het nieuwe beleid en de bijbehorende processen

De datum van implementatie is toegevoegd aan de cyclus zodat iedere zorgverlener van Ranonkel weet dat op die datum de verbeteringen van start gaan. Daarmee borgt Ranonkel de cyclus in zijn organisatie vanuit het perspectief van *uitvoeren*.

## De 4 bouwstenen zoals gebruikt in de opbouw van het kwaliteitskader.



Er wordt vanuit 3 perspectieven gekeken naar de kwaliteit:

- Dat van de individuele zorgvrager over zijn zorg
- Dat van meerdere zorgvragers over hun ervaringen
- Dat van het team over het eigen functioneren

## Bouwsteen 1, Zorgproces rondom de individuele zorgvrager.

*De begeleiding moet vraaggericht, contextgericht en gericht zijn op zo zelfstandig mogelijk kunnen functioneren in de samenleving. De begeleiding is gericht op de zorgvrager en op zijn of haar vraagstelling, hierbij betrekken wij ook waar mogelijk (en door de zorgvrager gewenst) de sociale omgeving.*

De hulpvraag van de volwassene met Niet Aangeboren Hersenletsel is het uitgangspunt van de hulp. De zorgvrager is onze opdrachtgever.

Ranonkel werkt aan haar kwaliteit van zorg door gebruik te maken van “Persoonsgerichte zorg”, zoals voorgestaan door Vilans. In het kwaliteitskader wordt uitgegaan van 4 elementen:

1. Compassie; het ervaren van nabijheid, aandacht, vertrouwen en begrip
2. Het uniek zijn; iedere persoon moet tot zijn recht kunnen komen in zijn eigenheid en identiteit



3. Autonomie; zelf de eigen regie over het leven voeren en het welbevinden leidend maken tijdens alle aspecten binnen het zorgproces
4. Zorgdoelen; alle zorgvragers hebben gedurende de hun gehele tijd bij ons inspraak in het zorgproces en de, daarbij richtinggevende, zorgdoelen zoals vastgelegd in het zorgplan. Alle zorgvragers ontvangen een kopie hun eigen zorgplan en ook alle aanpassingen hierop zijn (mede) in eigen beheer bij de zorgvrager.

Voorafgaand aan de start van de begeleiding binnen Ranonkel worden hierover al afspraken gemaakt.

Als het zorgplan in concept klaar is wordt dit met de zorgvrager besproken en de zorgvrager geeft zijn instemming voorafgaand aan het definitief maken van het Zorgplan. Mocht er een verschil van mening plaats vinden dan zal dit uitgebreid besproken worden en wordt er gezocht naar een goed alternatief waarin iedereen zich kan vinden.

Voor iedere zorgvrager zal er een twee maandelijks evaluatie geschreven worden waarin de voortgang van de doelen wordt beschreven. Deze evaluatie wordt met de zorgvrager besproken en de zorgvrager kan, mocht deze dat willen, eigen aantekeningen in de evaluatie schrijven. Na de bespreking wordt de evaluatie getekend door de zorgvrager. De zorgvrager krijgt een eigen kopie voor in de eigen map met zorgdocumenten. Er wordt ook overlegd met de zorgvrager of deze evaluatie ook door gestuurd mag worden naar verwijzers en huisarts. Doorsturen gebeurt altijd en alleen na schriftelijke toestemming van de zorgvrager.

Voor onze zorgvragers is het bieden van continuïteit van zorgverlening cruciaal, Ranonkel ziet dit dan ook als een grote verantwoordelijkheid.

De veiligheid van onze zorgvragers staat in alles bij ons voorop. De bestuurder houdt ieder half jaar een risicomanagementsessie waarin input van zorgverleners, zorgvragers en externen zeer gewaardeerd wordt. Een vast onderdeel van deze sessies vormt het register voor verbeter- en risicomangement wat maandelijks onder de loep genomen wordt.

Andere concrete zaken ten aanzien van zorgvragersveiligheid zijn verankerd in onze protocollen zoals: protocol zware incidenten, gedragscode zorgverleners, meldcode huiselijk geweld, meldcode incidenten en calamiteiten.

Als extra aanvulling op basis van onze doelgroep wordt er in de eerste maand een depressietest van het Trimbos instituut ingevuld als onderdeel van de risico assessment. Dit in verband met de hoge correlatie tussen NAH en depressie. De scan geeft een globale indicatie en verteld wanneer het nodig is om naar de huisarts te gaan voor doorverwijzing en verder onderzoek.

Ranonkel bij je Thuis.	
Februari 2021	
Kwaliteitskader 4.0	

Vanuit de persoonsgerichte zorg start alle zorg vanuit een samenwerking tussen de zorgvrager en de zorgverlener. Iedere beslissingen ten aanzien van de zorg wordt gezamenlijk genomen en dit wordt vastgelegd in het zorgplan. Het gaat dan over zaken als administratie, dagbesteding, vrijwilligerswerk, scholing, hobby's, de sociale omgeving enz. Wij proberen zo goed mogelijk aansluiting te vinden bij de interesse en de persoonlijke normen en waarden van iedere zorgvrager om zo de meest optimale ondersteuning te kunnen bieden binnen alle aspecten van het leven van de zorgvragers.

## Bouwsteen 2, Onderzoek naar de ervaringen van de zorgvragers.

Jaarlijks doet het Kiwa een klanttevredenheidsonderzoek bij alle zorgvragers. Hierbij wordt er gekeken naar:

Thema's	Competenties
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afspraken over de thuiszorg</li> <li>- Bereikbaarheid van de zorgverlener</li> <li>- Professionaliteit van de zorgverlener</li> <li>- Uw verzorging</li> <li>- Situatie, zelfstandigheid &amp; activiteiten van cliënt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Klantgerichtheid</li> <li>B. Sensitiviteit</li> <li>C. Integriteit</li> <li>D. Mondelinge communicatie</li> <li>E. Organiseren eigen werk</li> <li>F. Samenwerken</li> <li>G. Vakbekwaamheid</li> </ul>

Alle uit deze instrumenten afkomstige informatie wordt verantwoord in het jaarverslag en zal gebruikt worden voor verbetering van de gebruikte werkwijzen en de te leveren zorg. Ook hierover zal verantwoording afgelegd worden in het jaarverslag. Zorgvragers kunnen deze informatie ook tussentijds vragen en zullen die dan ook altijd krijgen. Verder zijn de uitslagen van de klanttevredenheidsonderzoeken op onze website te vinden.

## Bouwsteen 3, Zelfreflectie in teams.

Door ervoor te kiezen om via de methoden van de Persoonsgerichte zorg vanuit Vilans te werken hebben wij voor een Evidence Based methodiek gekozen die goed aansluit bij de visie en werkwijze van Ranonkel Wonen.

Er is wekelijks overleg waarbinnen de weekplanning gemaakt wordt en alle zorgvragers kort in beeld komen. Tijdens dit overleg wordt er iedere week 1 van de zorgvragers uitgebreid besproken. Hiervan wordt een verslag gemaakt. Deze bespreking en verslaglegging vormen samen de Check van de PCDA-cyclus op het niveau van de individuele zorgvrager. Verbeteracties worden tijdens deze bijeenkomst voorbereid. Zijn alle zorgvragers besproken

Ranonkel bij je Thuis.	
Februari 2021	
Kwaliteitskader 4.0	

dan begint de evaluatie van alle zorgvragers opnieuw. Zodra er te veel zorgvragers komen waardoor de tijd tussen de evaluaties te lang worden (meer dan 6 maanden) dan gaan wij meerdere zorgvragers per wekelijks overleg bespreken.

Er zal een jaarlijkse evaluatie plaats vinden waarin het team reflecteert op het eigen handelen en de effecten van het handelen. Centraal staan hierbij:

- Het individuele zorgproces, wensen zorgvrager en de gemaakte afspraken & veiligheid en gezondheidsrisico's
- De kwaliteit van de relatie zorgvragers – sociale omgeving – individuele zorgverleners – het team als geheel.
- De wijze waarop de veiligheid is geborgd waarbij de persoonlijke afweging van de zorgvrager centraal staat binnen de risico's en gezondheidsbescherming.
- De vraag of het team voldoende is toegerust om haar werk uit te voeren ten aanzien van de zorg- en ondersteuningsvragen van de zorgvragers.

Aan de hand van deze reflectie zal het team het daaropvolgende jaar invulling gaan geven.

Ranonkel Wonen heeft sinds 2016 een scholingsplan in werking.

## Bouwsteen 4, Kwaliteitsrapport en visitatie.

Het kwaliteitsrapport van Ranonkel Wonen is een onderdeel van haar jaarlijkse interne organisatiebeoordeling. Daarnaast zal er eens in de 2 jaar een externe visitatie plaats vinden door een visitatieteam van 2 externe deskundigen die naar aanleiding van hun visitatie een rapport zullen schrijven met hierin aandacht voor verbeterpunten en advisering ten aanzien van deze verbeterpunten. Vervolgens schrijft de bestuurder van Ranonkel Wonen haar organisatiebeoordeling met de punten van het kwaliteitskader als focus binnen deze beoordeling. Vaste onderdelen vormen:

- De kwaliteit van het zorgproces rondom de individuele zorgvrager (Bouwsteen 1 & 3)
- Wordt er voldoende ruimte geboden voor eigen regie door de zorgvragers en bieden wij hierbij voldoende ondersteuning (Bouwsteen 1)
- Wat zijn de ervaringen van de zorgvragers als het gaat om de kwaliteit van hun bestaan en de daarbij geboden zorg en ondersteuning (Bouwsteen 1 & 2)
- Samenwerking tussen zorgvrager, zorgverleners en het informele netwerk. Het gaat dan mede om bejegening en communicatie. (Bouwsteen 1 & 3)
- Borging van veiligheid en zorg. Rekening houdend met het onderkennen van gezondheidsrisico's en omgaan met extreme emoties zoals agressie. (Bouwsteen 1 & 3)

---

Ranonkel bij je Thuis.

Februari 2021

Kwaliteitskader 4.0

- Kwaliteit, betrokkenheid en vakbekwaamheid van zorgverleners (bouwsteen 3 en andere bronnen zoals het personeelsdossier en de functioneringsgesprekken)
- Verbetermanagement en de verantwoording hiervan.

Deze organisatiebeoordeling inclusief kwaliteitsrapport is uiterlijk voor 1 april van het daaropvolgende jaar definitief en beschikbaar voor belanghebbenden. Het kwaliteitsrapport bevat:

- Kwantitatieve informatie en ook de verhalen van zorgvragers en zorgverleners
- Een reflectie met interne- en externe stakeholders & het visitatierapport
- Er wordt een voortgang getoond in de geplande verbetertrajecten
- Van dit rapport wordt een verkorte samenvatting voor de zorgvragers gemaakt en aan de zorgvragers overhandigd.

*Jolanda de Vries*  
*Bestuurder Ranonkel Wonen*